

Головачева П.А., Аверьянова А.Н., Стафеев М.А.

p.gol.98@yandex.ru

ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ И КЛИНИКИ, ПОСТАНОВКА ЗАДАЧ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА ДМС ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Аннотация. В данной статье рассмотрены причины и цели внедрение системы электронного документооборота в сфере страхования. Приведены описание и схемы взаимодействия страхователя, страховой компании и лечебно-профилактического учреждения. Выявлены риски обмена бумажными документами и определены задачи по автоматизации документооборота.

Ключевые слова: электронный документооборот, делопроизводство, добровольное медицинское страхование (ДМС), юридическое лицо.

Abstract. This article discusses the causes and objectives of the introduction of electronic document management system in the field of insurance, describes and presents the scheme of interaction between the insured, insurance company and clinic. The identified risks of the exchange of paper documents and task definition for document flow automation.

Keywords: electronic document management, office work, voluntary medical insurance (VMI), legal entity.

Введение

На сегодняшний день совершенствование работы на предприятии связано с внедрением информационных технологий. Процессы, связанные с оборотом документов, нуждаются в их изучении и автоматизации. Внедрение электронного документооборота в организации позволяет ускорить процессы на всех стадиях работы с документами – от их создания до хранения [1]. Дистанционная работа с документами, быстрый поиск по базам и архиву сокращают затрачиваемое время на делопроизводство. Сфера медицинского страхования не исключение и тесно связана с документальной работой, которая включает большое количество информации о пациентах, их историях болезней и внутренней работе лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ).

Рассмотрим, как организована российская медицина и в каком порядке предоставляются врачебные услуги. В современной медицине существует два вида страхования, на основании которых можно получать медицинские услуги и материальную поддержку во время болезни: обязательное (ОМС) и

добровольное (ДМС). Обязательное медицинское страхование включает в себя перечень бесплатных услуг и обследований, оказываемых за счет государства в любой её точке, когда добровольное медицинское страхование позволяет получать дополнительно к ОМС более качественные врачебные услуги с использованием высокотехнического медицинского оборудования. Получить полис ДМС можно при самостоятельном обращении в страховую компанию или в условиях страхования сотрудников юридическим лицом.

Заинтересованность приобретения юридическими лицами полиса ДМС обуславливается обеспечением наиболее комфортных условий для работников. Во время болезни сотрудник, используя полис, может в быстрые сроки обратиться за своевременной и высококачественной медицинской помощью и снова приступить к рабочим обязанностям. Как правило, полис ДМС оформляется любой страховой компанией и принимается в ряде ЛПУ, с которыми страховая компания заключила договор на сотрудничество. Описанный процесс работы подразумевает движение большого количества документов, начиная со списка застрахованных сотрудников, заканчивая закрывающими документами и счетами. На сегодняшний день делопроизводство страхования юридических лиц обладает рядом выявленных рисков:

- ошибки при ручном вводе данных;
- дублирование и потери бумажных документов;
- возможности мошеннических схем;
- высокие трудозатраты на поиск документов и предоставление их в контролирующие органы;
- неудобные схемы согласования времени, приёма с врачами и разбора жалоб;
- высокие затраты на обработку и хранение бумажных документов;
- несоблюдение 152-ФЗ [2].

Вышеперечисленные причины приводят к репутационным рискам и недополученной прибыли.

Проблематика организации электронного документооборота

Рассмотрим основные аспекты и термины в организации электронного документооборота. Отказ от бумаг в делопроизводстве обязывает к работе с электронными документами, которые обладают некоторыми особенностями. Для предотвращения подделки или искажения информации в электронном документе используется электронная цифровая подпись (ЭЦП), которая не только

инициализирует владельца подписи, но и защищает данные. Работа с электронными документами может осуществляться только с использованием средств вычислительной техники, поэтому предприятие должно быть оснащено всем необходимым оборудованием и бесперебойным питанием.

В процессе страхования юридического лица каждая из сторон имеет свой внутренний и внешний поток документов. В компании работодателя происходит движение документов с заявками на страхование, с запросами на открепление от программы, списки сотрудников со стажем, необходимым для оформления ДМС, и других. К внешнему потоку относится обновление списков на прикрепление и открепление, оплата счетов и изменение условий программы страхования.

Лечебно-профилактическое учреждение работает со своими базами данных, с картами пациентов, историями их болезней и прочим. Взаимодействуя с другими участниками процесса, ЛПУ заключает договор на предоставление услуг по программе, оформляет запись на прием к врачу, предоставляет акты и реестры выполненных работ, выставляет счета.

Страховая компания в основном выступает как посредник между страхователем и ЛПУ. Она обрабатывает процесс работы и взаимодействия, проводит экспертизу, обрабатывает запросы на оказание услуг по согласованию.

В настоящее время все три участника взаимодействуют посредством бытовых средств связи – стационарный или мобильный телефон, электронная почта, курьерская служба или почта.

Необходимо разобраться в структуре электронных документов, которые играют основную роль в автоматизации процесса взаимодействия. Так как процесс задействует три невзаимосвязанных участника, внутри каждого из которых налажена своя структура работы и делопроизводства в частности, важно, чтобы документы соответствовали каждой системе и автоматически принимали установленный вид. Планируемая система должна манипулировать формализованными документами, чтобы при движении из учетной системы одного участника в систему другого данные загружались в соответствующем и привычном виде.

В исследовании электронной системы взаимодействия, в частности, её интерфейсов и интеграции решаются проблемы, которые были выявлены в начале раздела. Ниже выделен ряд задач, которые необходимо выполнить для достижения поставленной цели:

- проанализировать и смоделировать процесс обмена бумажными документами;

- рассмотреть существующие аналоги проектируемой системы;
- изучить особенности принятых норм проектирования интерфейсов в компании «СКБ Контур»;
- проанализировать оптимальные алгоритмы поиска и фильтрации информации и способы их экранной реализации;
- разработать методы оценки данных для эффективной интеграции;
- исследовать прогнозы на основе существующих в компании средств разработки и возможностей, ограничений, сроков;
- рассмотреть возможность интеграции с внешними сетями.

На текущий момент найдены аналоги системы, проведен литературный обзор, выбран прототип, построены модели взаимодействий, и ведется реализация.

Реализация

На базе существующего продукта в сфере ритейла компании СКБ «Контур» Контур.EDI [3] реализуется продукт в новой отрасли – Контур.Страхование, который автоматизирует движение документов в сфере ДМС для юридических лиц. Компания уже активно внедряет сервис Контур.EDI и автоматизирует работу между торговой сетью и поставщиком. Система практически без участия человека формирует документы на заказ продукции поставщику, когда товар на складе и полках заканчивается. Используя те же принципы и следуя схожим целям, ведется работа по проектированию системы для страхователей, страховых компаний и клиник.

Рассмотрим алгоритмы работы при оформлении ДМС юридическому лицу. Для построения схемы работы используем нотацию UML диаграмм. Перед тем, как начать работать по ДМС, работодателю необходимо обратиться в страховую компанию и подобрать удобную программу страхования. В ходе изучения типового договора на получение ДМС были выделенные данные, которые необходимо предоставить для заключения договора.

Подбор программы страхования зависит от списка клиник, с которыми страховая компания уже заключила договор о сотрудничестве. При желании работодателя страховая компания может заключить договор с теми клиниками, которые удобны работодателю. Программа страхования включает в себя список услуг, адреса клиник, условия оказания помощи (например, беременным женщинам оказываются дополнительные услуги) и тип программы страхования:

депозитная (лимит суммы на каждого застрахованного) или рисковая – оплата услуг по факту заболевания.

Полис ДМС может быть выдан каждому пациенту в виде пластиковой карты либо в виде номера, который пациент будет сообщать во время записи на прием.

На рисунке 1 представлен подробный алгоритм оформления ДМС и заключения договора между страховой компанией и страхователем, данные, которые передаются при каждом шаге и действия при закрытии договора.

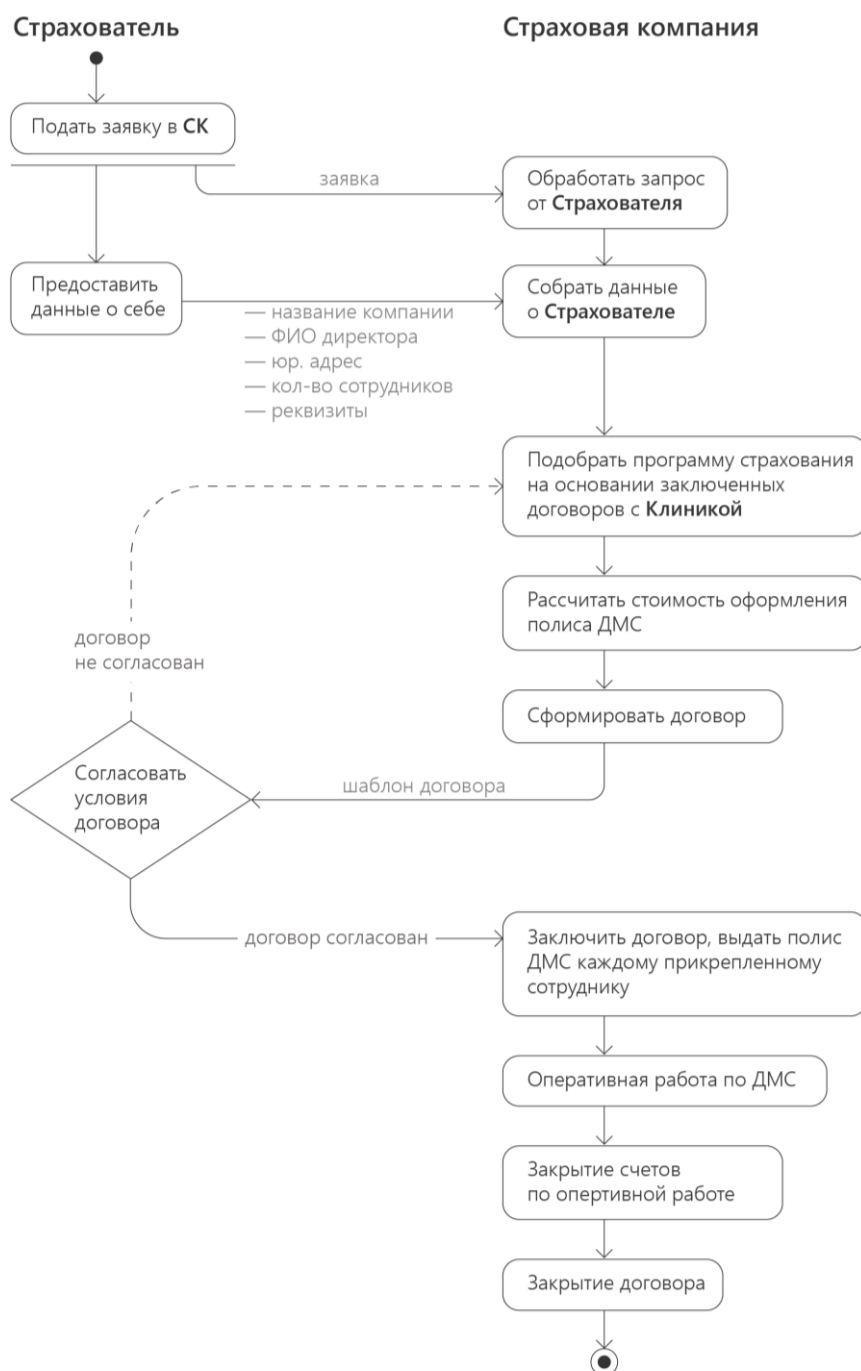


Рисунок 1 – Алгоритм работы по заключению договора на ДМС

Работа по ДМС основана на заключении договора о сотрудничестве страховой компании и ЛПУ, которая будет оказывать услуги сотрудникам работодателя.

Клиника предоставляет список своих услуг, адреса и прайсы, которые она может обновлять не чаще договорного периода, а менять цены не больше, чем на 10%. При обновлении условий сотрудничества страховая компания обязана уведомить работодателя о новых условиях сотрудничества и при необходимости заключить дополнительное соглашение к существующему договору.

Для завершения действия договора необходимо закрыть все выставленные счета, либо можно расторгнуть его досрочно по решению любой из сторон. В алгоритме на рисунке 2 представлен ход действий при договоре, действующем в установленные сроки.

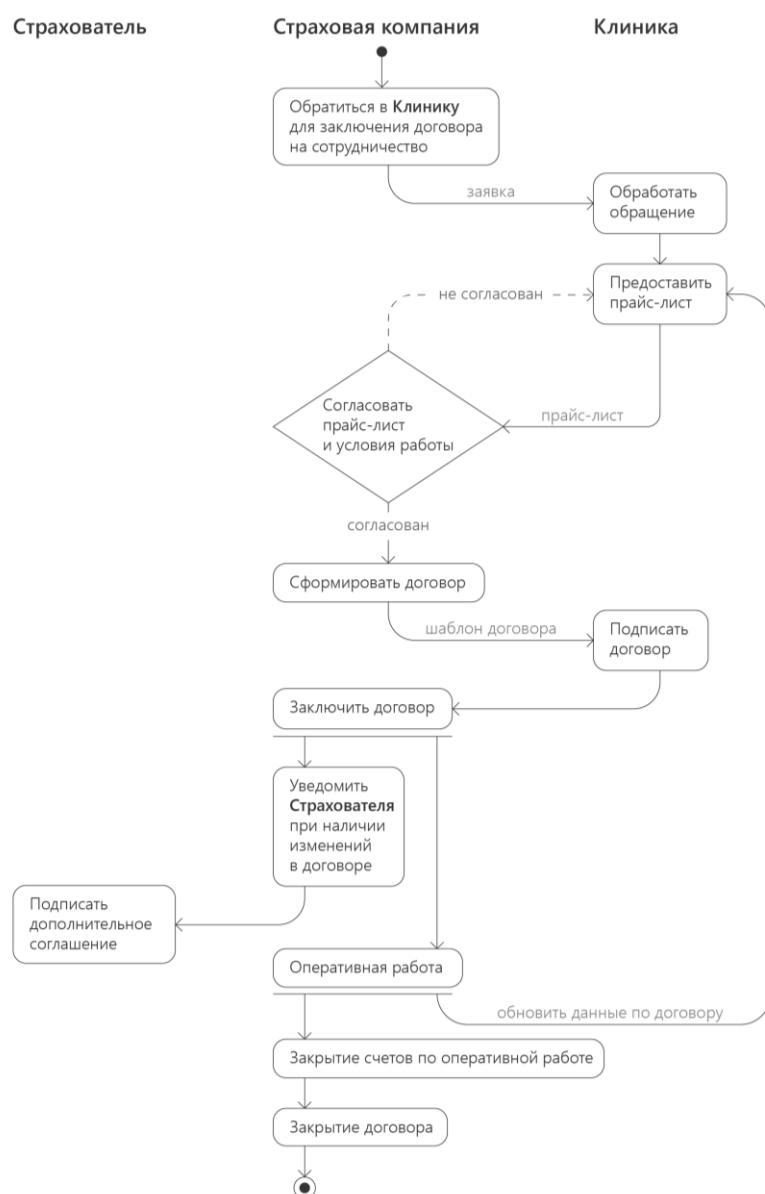


Рисунок 2 – Алгоритм работы по заключению договора о сотрудничестве

Предоставление медицинской услуги – основная цель оформления полиса ДМС. Без обращения пациента в клинику не начнется сотрудничество страховой компании с ЛПУ. Рассмотрим алгоритм действий сторон процесса, когда сотрудник работодателя обращается в клинику за оказанием услуги.

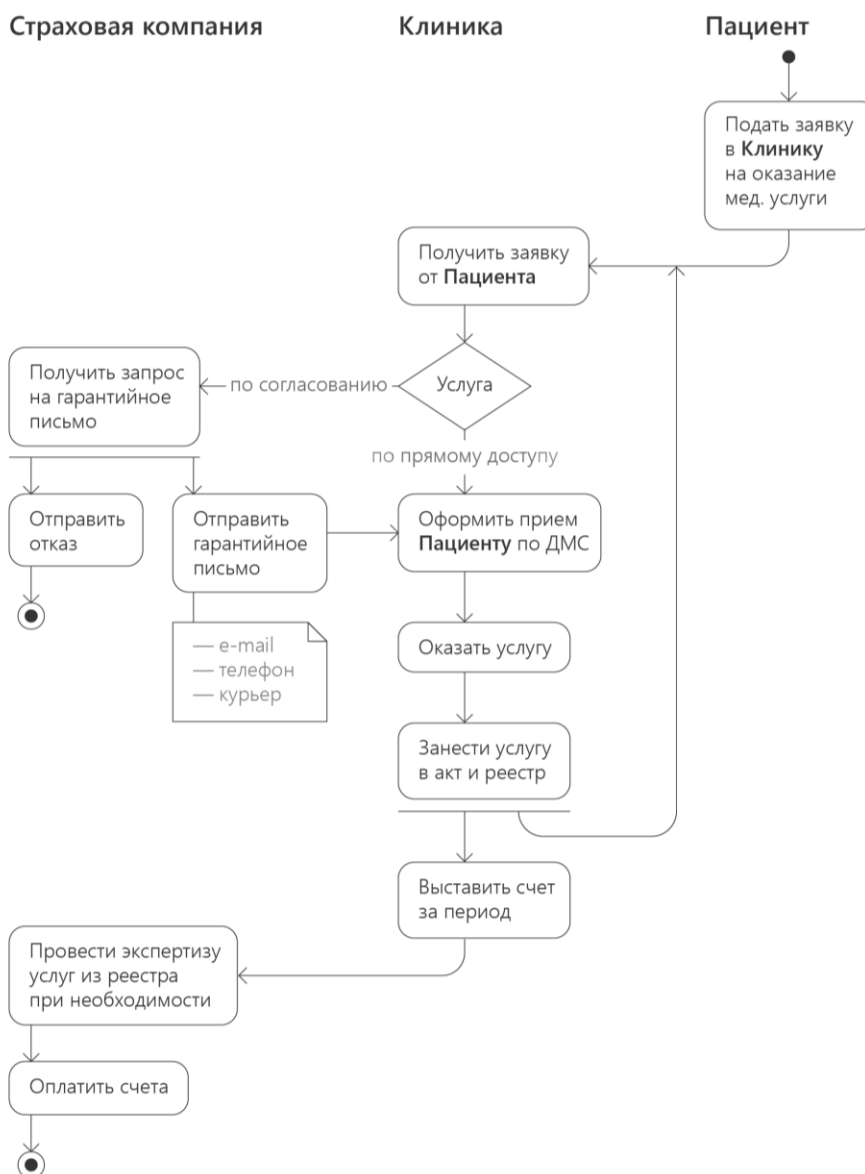


Рисунок 3 – Алгоритм оперативной работы по ДМС

Обращение пациента может осуществляться как во время личного посещения, так и посредством звонка или записи через Интернет.

На рисунке 3 видно, что услуга, которую запрашивает сотрудник, может относиться к одному из двух видов: услуга по согласованию и услуга по прямому доступу (дополнительно существует третий вид – услуга, которая не предоставляется в рамках данной программы страхования – но мы его не учитываем). В случае услуги по прямому доступу пациент проходит прием без

каких-либо дополнительных соглашений – напрямую. Если же услуга по согласованию, клиника обязана запросить гарантийное письмо от страховой компании на оказание данной услуги. Примерами услуг по согласованию и по прямому доступу могут являться УЗИ головного мозга и визит к терапевту, соответственно.

Запрос гарантийного письма происходит посредством обычных средств связи – электронная почта, стационарный телефон или отправление курьером. В данной выпускной квалификационной работе спроектирован ряд мер, которые автоматизируют в том числе процесс обмена запросом на гарантийное письмо и самим гарантийным письмом.

Оказанная медицинская услуга вносится в акт выполненных работ, который потом будет передан вместе с выставленным счетом страховой компании. При необходимости страховая компания может провести ряд экспертиз по некоторым, вызывающим вопросы, услугам. После этого счета оплачиваются, и наступает новый период работы.

Заключение

В данной статье была сформулирована траектория движения при организации и создании системы электронного документооборота. Решение выделенных рисков, наблюдаемых в настоящее время при работе с бумажными документами, служат целями, которые необходимо решить, чтобы благополучно спроектировать полезный, понятный и эффективный сервис.

В создании продукта участвует команда экспертов компании «СКБ Контур», которая с каждым новым этапом корректирует план работы. Проведя описанную в данной статье работу, на данный момент активно ведется разработка визуальной составляющей сервиса, а именно пользовательского интерфейса. Интерфейс разрабатывается на основе установленных правил и принципов компании.

Библиографический список

1. Иванова Е. В. Электронный документооборот как форма современного делопроизводства / Е. В. Иванова // Гуманитарий юга России. – 2017. – Т. 23, № 1. – С. 196–206.
2. О персональных данных : Федер. закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 : ред. от 31.12.2017 : Принят Гос. Думой 08.07.2006. – Москва, 2018. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 10.08.2019).
3. «Контур.EDI» : офиц. сайт продукта компании СКБ «Контур». – Екатеринбург, 2019. – URL: <https://kontur.ru/edi> (дата обращения: 10.08.2019).